

# **AWO-Familienberatungs- zentren**

## **Konzeption**



***Geschäftsbereich  
Familie & Erziehung***

Gliederung:

<b>1.</b>	<b>Träger, Name und Adresse der Einrichtungen</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Leitbild der Einrichtungen</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Art der Einrichtungen</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Ziel der Arbeit</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Zielgruppen</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>Fachkonzeption und Leistungsangebot</b>	<b>6</b>
6.1	Fachliche Grundsätze	6
6.2	Fachkonzeption	7
6.3	Fachleistungsangebote	10
<b>7.</b>	<b>Qualitätsmanagement</b>	<b>11</b>

## 1. Träger, Name und Adresse der Einrichtungen

### Träger:

#### **AWO-Bezirksverband Braunschweig e. V.**

Marie Juchacz Platz 1  
38108 Braunschweig  
Tel.: 0531 3908-0  
Fax: 0531 3908-108  
E-Mail: [info@awo-bs.de](mailto:info@awo-bs.de)  
[www.awo-bs.de](http://www.awo-bs.de)

### Einrichtungen:

#### **AWO-Beratungszentrum Gifhorn**

Oldastraße 32  
38518 Gifhorn  
Tel.: 05371 724741  
Fax: 05371 724755  
E-Mail: [beratungszentrum-gf@awo-bs.de](mailto:beratungszentrum-gf@awo-bs.de)  
[www.awo-bs.de](http://www.awo-bs.de)

### mit den Außenstellen:

#### **AWO-Familienberatungszentrum Wolfsburg**

Bebelstraße 9  
38440 Wolfsburg  
Tel.: 05361 2759313  
Fax: 05361 2759315  
E-Mail: [fbz@awo-bs.de](mailto:fbz@awo-bs.de)  
[www.awo-bs.de](http://www.awo-bs.de)

#### **AWO-Familienberatungszentrum Wolfenbüttel**

Lessingplatz 3  
38304 Wolfenbüttel  
Tel.: 05331 8560004  
Fax: 05331 8560005  
E-Mail: [beratung-wf@awo-bs.de](mailto:beratung-wf@awo-bs.de)  
[www.awo-bs.de](http://www.awo-bs.de)

#### **AWO-Zentrum für Erziehungs- und Familienberatung**

Jacobsonstraße 34  
38723 Seesen  
Tel.: 05381 1063  
Fax: 05381 1065  
E-Mail: [zef@awo-bs.de](mailto:zef@awo-bs.de)  
[www.awo-bs.de](http://www.awo-bs.de)

## 2. Leitbild der Einrichtungen

Als politisch aktiver Verband hat die Arbeiterwohlfahrt eine ganzheitliche Sichtweise, die den Einzelnen und die Familie nicht ausschließlich in ihrer persönlichen und privaten Existenz sieht, sondern in ihren sozialen Beziehungen und innerhalb bestehender gesellschaftlicher Rahmenbedingungen.

Wir haben uns den Grundwerten der **Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit** verpflichtet mit folgender Bedeutung für die Arbeit in unseren integrierten Familienberatungsstellen:

- **Solidarität** bedeutet für uns, für Menschen da zu sein, an ihrer Seite zu stehen und ihnen ein Zugehörigkeitsgefühl zu vermitteln.
- **Toleranz** bedeutet für uns, die Individualität und Unterschiedlichkeit der Einzelnen und Familien zu respektieren und in die Beratungsarbeit einzubeziehen.
- **Freiheit** bedeutet für uns, Menschen darin zu unterstützen, eigene Lebensentwürfe zu entdecken und diese selbstbestimmt umzusetzen, soweit sie das Recht Anderer nicht verletzen.
- **Gleichheit** bedeutet für uns, dass wir alle Menschen gleich behandeln und allen Menschen das gleiche Recht auf individuelle Unterstützung geben.
- **Gerechtigkeit** bedeutet für uns, Einzelne und Familien zu unterstützen, die Ungerechtigkeiten erleben und ihnen zu helfen, eigenverantwortlich für ihre Rechte einzutreten.

Diese Grundwerte sind seit 1919 für die AWO unumstößlich und Kompass ihres Handelns; sie sind unvereinbar mit jeder Form von rechter Ideologie (vgl. AWO: Magdeburger Appell).

## 3. Art der Einrichtungen

Die integrierten Familienberatungsstellen in Gifhorn (mit den Außenstellen Wolfsburg und Wolfenbüttel) und in Seesen arbeiten auf der Grundlage der für den Beratungsbereich abgeschlossenen Leistungsvereinbarungen mit Kommunen (Erziehungsberatung, Familienhebammenbetreuung), Zuschussvereinbarungen mit Kommunen (Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Krebsberatung, Beratung gegen sexuelle Gewalt, Gerichtsnaher Trennungs- und Scheidungsberatung) oder einer Richtlinie des Landes Niedersachsen (Schwangerschaftsberatung).

§ 28 SGB VIII bildet die gesetzliche Grundlage für die kommunale Pflichtaufgabe der Erziehungsberatung.

Das Schwangerschaftskonfliktgesetz SKB, das Niedersächsische Ausführungsgesetz zum Schwangerschaftskonflikt (Nds. AG SchKG) und die niedersächsische Richtlinie für die Anerkennung von Schwangerschaftskonfliktberatungsstellen stellen die Grundlage für die Schwangerschaftsberatung dar.

Die weiteren Beratungsangebote sind freiwillige soziale Leistungen der Kommunen.

Die Familienberatungsstellen befinden sich in eigenen Häusern (Gifhorn und Seesen) oder angemieteten Wohnungen (Wolfsburg, Wolfenbüttel), die zentral in den jeweiligen Städten liegen.

#### **4. Ziel der Arbeit**

Beratung zielt darauf ab, dass Klient\*innen dabei unterstützt werden, ihre wesentlichen Bedürfnisse eigenverantwortlich zu erfüllen.

Grundbedürfnisse von Menschen sind (nach Maslow):

- Bedürfnis nach Selbstverwirklichung
- Bedürfnis nach Wertschätzung und Anerkennung
- Soziale Bedürfnisse
- Sicherheitsbedürfnisse
- Physiologische Grundbedürfnisse

Eine Auftrags- und Kontrakthaltung in der Beratung richtet sich dabei auf die individuell mit Klient\*innen zu erarbeitenden Ziele aus, die in der Beratung bearbeitet werden.

#### **5. Zielgruppen**

Das Angebot der Familienberatungszentren richtet sich an Menschen mit persönlichen, psychischen oder psychosozialen Problemen.

Die Zielgruppen ergeben sich aus dem jeweiligen Beratungsbereich.

Die Beratungsbereiche sind:

- Schwangerschafts-, Schwangerschaftskonflikt- und Sexualberatung
- Säuglings- und Kleinkindberatung
- Sexualpädagogische Arbeit
- Ehe-, Familien- und Lebensberatung
- Gerichtsnahe Trennungs- und Scheidungsberatung
- Krebsberatung
- Beratung bei sexueller Gewalt
- Familienhebammenbetreuung (Angebot für Familienhebammen)
- Erziehungsberatung

**Ausschlusskriterien** sind: akute Suchtabhängigkeit, psychotherapeutischer oder akuter psychiatrischer Behandlungsbedarf.

#### **6. Fachkonzeption und Leistungsangebot**

## 6.1 Fachliche Grundsätze

### Grundsätzliche Haltung in der Beratungsarbeit

Berater\*innen arbeiten grundsätzlich auf der Basis eines humanistischen Menschenbildes respektvoll und wertschätzend mit Menschen, die in einer persönlichen Notlage Hilfe suchen. Die Arbeit mit Menschen geht nach dieser Haltung davon aus, dass Klient\*innen grundsätzlich die Fähigkeiten haben, selbständig und eigenverantwortlich zu handeln und in der Lage sind, sich selbst zu helfen.

Ein humanistisches Menschenbild impliziert weiterhin das Verständnis, dass alle Menschen darum bemüht sind, gute Lösungen für sich und ihr soziales Umfeld zur Befriedigung wesentlicher Lebensbedürfnisse zu finden. Aus dieser Sichtweise ergibt sich ein respektvoller Umgang mit den Lösungen von Klient\*innen. Klient\*innen werden durch die Beratung allerdings auch motiviert, eigene Sicht-, Denk- und Erlebensweisen zu hinterfragen und nach neuen Möglichkeiten zu suchen und diese auszuprobieren.

Beratungen werden grundsätzlich mit einer Kontrakthaltung durchgeführt. Kontrakthaltung meint, dass die Beratungsarbeit sich an den mit den Klient\*innen verabredeten Beratungsaufträgen orientiert. Die Beratungsaufträge werden permanent mit Klienten reflektiert und bei Bedarf verändert.

Beratung findet freiwillig statt. Wenn Klient\*innen von Institutionen verpflichtend an die Beratungsstelle verwiesen werden, versucht der Berater\*innen eine Eigenmotivation zur Beratung zu fördern. Beratung findet nur dann statt, wenn die Freiwilligkeit hergestellt werden kann.

Berater\*innen unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht.

### Die Beratungsbeziehung

Die Berater\*innen nehmen Kontakt mit dem Klient\*innen in einer persönlich gestalteten Beratungsbeziehung auf, indem sie ihm mit Offenheit, mit Achtung und Wertschätzung begegnen.

Die Berater\*innen fühlen sich in die Klient\*innen ein, indem sie die persönliche Belastungssituation verstehend erschließt und seine Wünsche und Ziele wahrnimmt.

Die Berater\*in-Klient\*in-Beziehung ist eine Arbeitsbeziehung, die sich ausschließlich am Wohl der Klient\*innen und an ethischen Grundsätzen orientiert.

Ethische Grundsätze der Beratung beinhalten u.a. Folgendes:

- Die Beziehung zwischen Berater\*in und Klient\*in ist eine professionelle. Die Beziehung darf nicht für private Zwecke ausgenutzt werden.
- Körperkontakt in der Beratung ist ausschließlich am Wohl der Klient\*innen orientiert und erfordert besondere Sorgfalt zur Vermeidung von Übergriffen.
- Jeder sexuelle Kontakt ist zu unterlassen.

## 6.2 Fachkonzeption

## **Integrierte Beratungsstellenkonzeption**

Institutionellen Familienberatungsstellen orientieren sich an der **integrierten Beratungsstellenkonzeption**. Integrierte Beratungsstellen verstehen sich als Institutionen, die verschiedene Themenbereiche der Familienberatung unter einem Dach anbieten. Durch die Zusammenfassung der Themengebiete unter einem Dach ist es möglich, dass Versorgungsketten von Klienten entstehen können, in dem z. B. ein Klient, bei dem Erziehungsprobleme und gleichzeitig auch Eheprobleme vorliegen innerhalb einer Stelle - manchmal sogar von derselben Person - beraten werden kann.

Das integrierte Konzept basiert auf einem ganzheitlichen und systemischen Modell von sozialen Problemen. Das beinhaltet, dass soziale Probleme in ihrer Gesamtheit betrachtet und nicht voneinander getrennt gelöst werden. Eine Erziehungsberatung kann möglicherweise erst wirksam sein, wenn sie integriert als Erziehungs- und Eheberatung angelegt wird. Eine Schwangerschaftskonfliktberatung kann eventuell nur sinnvoll als integrierte Schwangerschaftskonflikt- und Paarberatung durchgeführt werden, wenn sich beide Fragestellungen - die des Schwangerschaftskonfliktes und der Paarkonflikte - nicht voneinander trennen lassen.

## **Sozialraumorientierung der Familienberatung**

Eine **Sozialraumorientierte Familienberatung** ist **präsent im Lebensraum** der Klient\*innen und bietet die Angebote nicht nur in den eigenen Räumlichkeiten an. Eine Geh-Struktur wird ergänzt zu den Angeboten einer Komm-Struktur.

Konkret zeigt sich die Sozialraumorientierung darin, dass Beratungs-, Gruppen- sowie Präventionsangebote in anderen Institutionen durchgeführt werden, die potenzielle Klient\*innen nutzen. Dazu gehören beispielsweise Sprechstunden in Kliniken, Krippen, Kindertagesstätten oder Schulen. Aufsuchende Arbeitsweisen können auch darin bestehen, dass ein Angebot unterbreitet wird, obwohl noch kein expliziter Bedarf geäußert wurde, z. B. Besuche auf der Geburtsstation einer Klinik.

Präventionsangebote wie sexualpädagogische Gruppenarbeit oder Vortragsveranstaltungen sind ebenfalls gut geeignet in anderen Räumlichkeiten, die den Zielgruppen vertraut sind, durchgeführt zu werden. Sexualpädagogische Unterrichtseinheiten können ebenso gut in Schulen durchgeführt werden sowie Erziehungsvorträge in Kindertagesstätten.

Sozialraumorientierung bezieht sich allerdings nicht nur auf die räumliche Präsenz, sondern beinhaltet weiterhin eine **inhaltliche Präsenz**, die sich darin zeigt, dass aktuelle Themen, wie z. B. Erziehungsthemen, Partnerschaftsthemen und Themen rund um Schwangerschaft und Geburt von den Familienberatungsstellen aufgegriffen werden. Die inhaltliche Präsenz kann in Form von Vortragsveranstaltungen, Presseartikeln, Informationsbroschüren oder z. B. einem Eltern- und Schwangerencafé verwirklicht werden.

Eine Familienberatungsstelle, die im Lebensraum der Klient\*innen räumlich und inhaltlich präsent, kostenfrei und gut zu erreichen ist, ist gut geeignet, allen Menschen einen **niedrigschwiligen Zugang** zu Beratungsangeboten zu ermöglichen. Niedrigschwelligkeit ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, die Anforderungen, die an eine **inklusive** und **interkulturell geöffnete Familienberatung** gestellt werden, zu erfüllen.

## **Präventionsausrichtung**

Familienberatungsstellen sind präventiv ausgerichtete Institutionen, die die Entstehung oder Chronifizierung von psychischen, interaktionellen oder sozialen Problemlagen von Menschen verhindern sollen.

Niedrigschwelliger Zugang, Sozialraumorientierung sowie eine große Angebotsbreite sind wesentliche Bestandteile der **präventiven Ausrichtung**. Familienberatungsstellen realisieren darüber hinaus spezielle Präventionsangebote, bei denen Aufklärung und Psychoedukation im Vordergrund stehen. Präventionsangebote werden für Arbeitsbereiche, bei denen mindestens 1,5 Fachstellen vorhanden sind, umgesetzt.

### **Multiprofessionalität**

In Familienberatungsstellen sind mehrere Berufsgruppen vertreten sowie die ihre besonderen professionellen Sichtweisen auf die soziale Arbeit einbringen. Mindestens die Berufsgruppen der Sozialpädagogen und der Psychologen sind gut geeignet, ein **multiprofessionelles Team einer Familienberatungsstelle** zu bilden.

### **Multiperspektivität**

Integrierte Familienberatung versteht sich als eine Möglichkeit der **ganzheitlichen Unterstützung und Beratung für Menschen in schwierigen familiären Lebenslagen**.

Beraterische Unterstützungsbedarfe können dabei in verschiedenen Phasen eines familiären Entwicklungsprozesses deutlich werden. Die Phasen reichen von der Paarbildung, über Familienplanung, Schwangerschaft und Geburt bis hin zur eigentlichen Familienphase mit den erzieherischen Anforderungen und der Familienablösungsphase, in der Jugendliche eine Familie verlassen und das Paar wieder in der Zweisamkeit ankommen muss. In jeder dieser Phasen können Entwicklungsprobleme auftreten, die, wenn sie nicht gut gelöst werden, die weitere Entwicklung blockieren können.

Bei einer systemischen Betrachtungsweise von menschlichen Problemen werden Probleme als Lösungen für vorhergehende nicht bewältigte Entwicklungsanforderungen angesehen. Mit dieser Sichtweise auf familiäre Entwicklungsprozesse erscheint ein ganzheitlicher Ansatz von Familienberatung notwendig. Ganzheitlich meint dabei, dass ein Hilfeangebot die gesamte Bandbreite der Perspektiven einnimmt, um herauszufinden, an welcher Stelle im Familienleben eine Hilfe ansetzen muss.

Dabei kommen die Perspektiven der Paarebene (Paarberatung) oder der Elternebene (Erziehungsberatung) in Betracht. Es kann um individuelle Entwicklungsprozesse von einzelnen Familienmitgliedern (Lebensberatung Erwachsener, Kindertherapie, Jugendberatung) gehen.

Hilfen können eher auf der Informationsebene ansetzen (z. B. Sozialberatung Schwangerer). Sie können bis hin zu psychotherapeutischen Prozessen reichen. Manchmal geht es eher um soziale Probleme (Finanzielle Hilfen) oder auch um gesundheitliche (psychosomatische Beschwerden oder Entwicklung von Kindern wie bei den Familienhebammen). Beratungsangebote in Form von spezialisierten Einzelangeboten orientieren sich jeweils auf einen eng umgrenzten Auftrag und Personenkreis.

Der Blickwinkel der Beratung leitet sich dabei häufig aus dem eigenen Arbeitsauftrag ab. Auffälligkeiten von Kindern sind bei einer Erziehungsberatungsstelle eher mangelnde Erziehungskompetenzen der Eltern, während sie in einer Paarberatungsstelle ein Phänomen der Dynamik und Konfliktlösungsstrategie eines Paares darstellen. Ent-



sprechend dieses jeweils verschiedenen Blickwinkels leitet sich ein unterschiedlicher Beratungsfokus ab.

Die Arbeitsweise von integrierten Familienberatungsstellen ermöglicht ein multiperspektivisches Beratungsangebot auf verschiedenen Ebenen. Wenn die Berater\*innen sich beispielsweise bei der Anfrage einer Familie mit einem auffälligen Kind zunächst für eine Beratung in Richtung der Stärkung der erzieherischen Kompetenzen entscheidet, man aber feststellen muss, dass obwohl sich die Erziehungskompetenzen verbessern lassen, die Kinder weiterhin auffällig bleiben, könnte man leicht einer zweiten Perspektive folgend, dass die Probleme der Kinder Hinweise auf eine Paarproblematik sind, eine Paarberatung im gleichen Hause anschließen lassen. Bei Beratungsstellen mit nur einem Angebot würde in diesem Fall eine Überweisung an eine spezialisierte Stelle erfolgen, wobei die Gefahr besteht, dass die Klienten bei der Überweisung „verloren“ gehen.

### **Methodenvielfalt in der Familienberatung**

Eine **Vielzahl von methodischen Beratungskonzepten** eignen sich für die Praxis der Familienberatung. Zu den Verfahren gehören familientherapeutische, systemische, klientenzentrierte, körpertherapeutisch orientierte, gestalttherapeutische, verhaltenstherapeutische Beratungsansätze, Mediation und weitere Verfahren. Das Angebot verschiedener Beratungskonzeptionen ermöglicht es, Klient\*innen eine Vielfalt anbieten zu können. Die Vielfalt des Angebotes ist ebenfalls hilfreich, um einen speziellen Zugang zu diesen Klient\*innen oder auch zu einer bestimmten Klient\*innengruppe zu gewinnen. In einem multiprofessionellen Team ist eine Methodenvielfalt ebenfalls gut geeignet, um gemeinsam von den Unterschieden in der kollegialen Fallbetrachtung voneinander zu lernen.

### **Settingvielfalt in der Familienberatung**

Familienberatung sollte eine möglichst **große Settingvielfalt** ermöglichen, um viele Menschen zu erreichen und ein passgenaues Angebot auf die Bedürfnisse auszurichten. Das Setting sollte reichen von einem Einzel-, Paar- oder Familienberatungsangebot über Gruppenangebote bis hin zum Angebot von psychoedukativen Familienbildungsangeboten oder der Initiierung von Selbsthilfegruppen.

Durch diese Angebotsbreite im Setting ist es gut möglich, mit einem Klient\*innen bei einer Anfrage zu klären, ob die Anfrage eher in Form einer Einzel-, Paar- oder Familienberatung, in einer Gruppe, einer Selbsthilfegruppe oder einem psychoedukativen Angebot geklärt werden kann.

### **Kollegialer Fallaustausch und Supervision**

Ein regelmäßiger kollegialer Austausch über die Fallarbeit und eine externe Supervision, bei der die eigene Arbeitsweise reflektiert wird, ist unabdingbare Voraussetzung für eine gute Beratungsarbeit.

### **Abgrenzung Beratung und Psychotherapie**

Einige der Beratungskonzepte sind aus psychotherapeutischen Verfahren abgeleitet und beinhalten phasenweise psychotherapeutische Arbeitsanteile. In der Familienberatung ist es wichtig, eine möglichst klare Trennung zwischen der Bearbeitung von **Beratungsaufträgen und psychotherapeutischen Aufträgen** vorzunehmen, um innerhalb des konzeptionellen Rahmens zu bleiben. Beratungsaufträge zeichnen sich eher durch klare, einzelne, konkrete, umgrenzte Fragestellungen aus, die in einem

zeitlich überschaubaren Rahmen bearbeitet werden können. Psychotherapeutische Aufträge sind eher gekennzeichnet durch generelle Fragestellungen, die sich auf eine Veränderung der Persönlichkeit oder komplexer Verhaltens- und Erlebensweisen (z. B. Verarbeitung einer sexuellen Gewalterfahrung) beziehen.

Eine Abgrenzung zwischen Beratung und Psychotherapie lässt sich außerdem durch eine Prüfung vornehmen, ob eine **Indikation für eine Psychotherapie** vorliegt, die sich aus der Diagnosestellung nach ICD ergibt. Eine Indikation für eine Psychotherapie ist ein Ausschlusskriterium für eine Beratung.

### **6.3 Fachleistungsangebote**

Die konkreten Fachleistungsangebote ergeben sich aus dem jeweiligen eigenständigen Beratungsbereich. Folgende Beratungsangebote werden (allerdings nicht an jedem Standort) vorgehalten:

#### **Schwangerschafts-, Schwangerschaftskonflikt- und Sexualberatung**

- Sozialberatung für Schwangere
- Beratung bei schwierigen Schwangerschaftsverläufen
- Beratung bei pränataldiagnostischen Untersuchungen
- Beratung bei Tot- und Fehlgeburt
- Beratung bei unerfülltem Kinderwunsch
- Verhütungsberatung
- Schwangerschaftskonfliktberatung
- Sexualberatung

#### **Säuglings- und Kleinkindberatung/ Beratung nach der Geburt**

- Beratung zu Regulationsstörungen von Babys (Schrei-, Schlaf-, Fütterprobleme)
- Beratung bei Bindungsproblemen zwischen Eltern und Kindern
- Beratung bei Entwicklungsproblemen von Kleinkindern bis zum 3. Lebensjahr
- Beratung bei postpartaler Depression
- Beratung bei traumatischem Geburtserleben

#### **Sexualpädagogische Arbeit**

- Sexualpädagogische Angebote in Kindertagesstätten, in Grundschulen, in weiterführenden Schule und Berufsschulen

#### **Ehe-, Familien- und Lebensberatung**

- Beratung bei partnerschaftlichen Problemen
- Beratung bei Trennung und Scheidung
- Beratung bei familiären Problemen, bei denen Erwachsene betroffen sind
- Beratung bei persönlichen und psychischen Schwierigkeiten oder Krisen einzelner Erwachsener

#### **Gerichtsnaher Trennungs- und Scheidungsberatung**

- Mediation für Elternpaare zu Umgangs- und Sorgerechtsfragen, wenn sie beim Familiengericht oder beim Jugendamt Konflikte klären wollten

#### **Krebsberatung**

- Einzel-, Paar- oder Familienberatung von an Krebs erkrankten Menschen
- Angehörigenberatung

### **Beratung gegen sexuelle Gewalt**

- Einzel-, Paar- und Familienberatung für Erwachsene, die in ihrer Kindheit oder im Erwachsenenalter sexuelle Gewalt erlebt haben
- Angehörigenberatung

### **Familienhebammenbetreuung**

- Organisation des Familienhebammenprojektes
- Supervision und Fortbildung für Familienhebammen
- Evaluation des Familienhebammenprojektes

### **Erziehungsberatung**

- Elternberatung zu Erziehungs- und Entwicklungsfragen
- Familienberatung
- Paarberatung für Eltern mit minderjährigen Kindern
- Trennungs- und Scheidungsberatung
- Familienmediation
- Jugendberatung
- Kindertherapeutische Interventionen
- Diagnostik für Kinder und Jugendliche

Zu jedem Beratungsbereich können Gruppenangebote konzipiert oder Selbsthilfegruppen durchgeführt werden.

## **7. Qualitätsmanagement**

Seit Mitte 2012 erfolgt für den Bereich der Familienberatungsstellen die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems nach den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008 und gleichzeitig den AWO-Qualitätsanforderungen.

Das Managementsystem umfasst alle Managementprozesse, die notwendig sind, um Qualität zu entwickeln, festzulegen und zu sichern (Verantwortung der Leitung, Ressourcenmanagement, Leistungserstellung, Analyse und Verbesserung). Es bezieht sich auf alle Handlungen und Leistungen, die einer zielorientierten, fachgerechten und effektiven Leistungserbringung dienen.